

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia yang berpotensi, mampu beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi merupakan kebutuhan dari suatu organisasi ataupun perusahaan. Demi kemajuan dalam sebuah kehidupan organisasi seorang individu dituntut untuk dapat bekerja secara tim. Namun, tidak semua individu dapat bekerja dalam tim. Penilaian yang diberikan kepada individu dalam suatu tim tidak hanya pada perilaku formal, seperti tepat waktu saat datang bekerja, mengerjakan tugas sesuai dengan aturan yang diprasaraskan dalam pekerjaan, namun juga pada perilaku informalnya juga, perilaku social organisasi.

Perilaku sosial dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah kontribusi pekerja yang melebihi deskripsi kerja formal (Effendi, 2003). Organ (1988) mendefinisikan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung diakui oleh *system reward*, dan member kontribusi pada keefektifan dan keefisean fungsi organisasi. Perilaku ini muncul atas dasar kebijaksanaan seorang karyawan yang dilakukan secara sukarela dan tidak ada paksaan serta melampaui tuntutan formal dari pekerjaannya atau deskripsi pekerjaan yang formal (dalam Andriani dkk, 2012).

Pada pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Kartasura, sesuai dengan hasil observasi, ditemukan karyawan PNS yang kinerjanya belum maksimal, yaitu ditandai dengan belum efektifnya penggunaan waktu, masih banyak yang datang terlambat melebihi jam masuk kerja yang telah ditetapkan, kurangnya memanfaatkan waktu luang dengan berbincang-bincang bersama pegawai lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan sambil merokok, terlihat pula pegawai yang keluar makan pada saat jam kerja dan beberapa pegawai yang asyik mengobrol sambil membaca koran karena pekerjaannya sudah digantikan dengan anak-anak SMK yang sedang magang di kantor tersebut. Sedangkan hasil dari questioner di kecamatan Kartasura ditemukan ada beberapa pegawai yang belum bekerja sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Selain itu ditemukan ada beberapa pegawai yang ikut berperan membantu tugas diluar tugas pokok berupa mengikuti rapat untuk menggantikan atasannya, dan membantu dibidang PKK. Sedangkan pegawai lainnya juga mengungkapkan pernah membantu dengan menggantikan tugas rekan timnya karena alasan rekan tersebut tidak mampu mengerjakannya. Disamping hal tersebut, atasan juga akan memberikan dukungan berupa fasilitas dan *reward* bagi karyawan yang melakukan pekerjaan diluar tugas yang diberikan.

Fenomena yang terjadi pada kenyataan sehari-hari, banyak karyawan dalam suatu organisasi yang masih belum efektif dalam menjalankan kinerjanya. Seperti yang dinyatakan dalam Kompas.com terbitan tanggal 26 Desember 2013 terkait dengan kinerja kepegawaian, dilakukan oleh Bupati kota Bantul yang menyiapkan sanksi bagi PNS yang absen pada Hari Kejepit. Pegawai negeri sipil (PNS) yang

nekat untuk tidak masuk kerja pada hari Jumat (27/12/2013) besok akan diberikan sanksi tegas oleh Bupati Bantul Sri Suryawidati. Sebab, meski Sabtu (28/12/2013) hari libur, PNS harus tetap bekerja karena mereka abdi negara. Para PNS harus memberikan pelayanan terbaik meskipun pada hari *kejepit*. Bupati Bantul Sri Suryawidati mengatakan, pihaknya akan melakukan inspeksi mendadak di semua instansi atau dinas yang ada di Kabupaten Bantul sehingga akan diketahui siapa saja PNS yang mangkir kerja atau terlambat masuk pada Jumat, 27 Desember besok. Beliau mengungkapkan, semua data akan dipelajari satu per satu dan akan disiapkan sanksi bagi PNS yang mangkir kerja ataupun terlambat. Ia menuturkan, PNS adalah abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, PNS digaji oleh negara sehingga harus memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. "Sanksi sesuai dengan tingkat kesalahannya. Bisa mendapat teguran, peringatan tertulis, dan pengurangan tunjangan kesejahteraan," pungkasnya (Nugraha, 2013).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibanding sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kemampuan untuk memilih empati pada orang lain dan lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika

ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih terbaik untuk kepentingan organisasi. Rendahnya kualitas sumberdaya manusia tertentu akan menimbulkan dampak negatif baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk memilih dan mempertahankan karyawan yang benar-benar berkualitas. Sebab karyawan yang baik akan cenderung menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana OCB merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Karyawan yang memiliki OCB akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya (Quzwini, 2013).

Organ dan Sloat (dalam Soegandhi dkk., 2013), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu yang pertama budaya dan iklim organisasi, kedua kepribadian dan suasana hati, ketiga persepsi terhadap dukungan organisasional, yang keempat persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, kemudian masa kerja, dan keenam Jenis Kelamin.

Menurut Organ (dalam Muhdiyanto & Hidayati, 2008) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, memotivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan orang lain. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi diri dan keterampilan sosial yang tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguhsungguh diluar persyaratan formal.

Perilaku ini sering muncul dalam sebuah organisasi atau sering disebut dengan perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan organisasional didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Muhdiyanto & Hidayati, 2008).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Goleman (1995) dan Goleman (1998) dan beberapa Riset di Amerika yang menunjukkan bahwa, kecerdasan intelektual hanya memberi kontribusi 20% terhadap kesuksesan hidup seseorang. Sisanya 80% bergantung pada kecerdasan emosi, kecerdasan sosial dan kecerdasan spiritualnya, bahkan dalam hal keberhasilan kerja, kecerdasan intelektual hanya berkontribusi empat persen. Kecerdasan emosi dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, memotivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan oranglain. Ketika seorang karyawan memiliki motivasi diri dan keterampilan social yang tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh diluar persyaratan formal (Muhdiyanto & Hidayati, 2008).

Apabila seseorang gagal dalam pengelolaan rasa maka karirnya terganggu, kualitas hidup seseorang itu tergantung pada baik tidaknya dia mengelola rasa. Karena tingginya dampak dari seseorang yang duduk di jabatan yang tinggi, maka tugasnya harus *well directed*, arahnya ke mana, itu penting sekali. Lalu semangat pribadinya mendorong dirinya untuk berjalan ke arah tadi (Teguh, 2008).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah apakah kecerdasan emosi berpengaruh dengan *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB) pada PNS Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, peneliti tertarik mengadakan penelitian mengenai “Hubungan antara kecerdasan emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”

### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PNS Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo
2. Sumbangan efektif Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PNS Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo
3. Tingkat Kecerdasan Emosi pada PNS Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo
4. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PNS Kecamatan di Kabupaten Sukoharjo.

### **C. Manfaat**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengungkap Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi bidang psikologi. Diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu dalam bidang psikologi, khususnya pada bidang psikologi industry dan organisasi.

- b. Bagi peneliti selanjutnya. Dapat digunakan sebagai wacana dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi subjek penelitian. Diharapkan dapat memberi sumbangan informasi yang akurat tentang hubungan antara kecerdasan emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
- b. Menjadi bahan referensi dalam pengembangan suatu organisasi lebih lanjut khususnya dalam kerangka pendekatan psikologis (aspek kecerdasan emosi)